

**SCENARIOS AVEC COMMENTAIRES :**

- Vert parce que c'est une bonne pratique
- Orange, car pratique perfectible mais de très bon niveau
- Rouge : à discuter

Les observations	Commentaires et suggestions
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Le technicien arrive sereinement</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>La tenue</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frappe à la porte : calmement</i></li> <li>▪ <i>L'agent se présente, Bonjour..... ENEDIS,</i></li> <li>▪ <i>Je suis bien chez Mme Michu ?</i></li> <li>▪ <i>Client : (ton désagréable) Vous voyez bien que c'est pas Madame »</i></li> <li>▪ <i>« Je suis bien au 8 place de la république? et c'est ici qu'est souscrit le contrat au nom de Mme.Michu »</i></li> <li>▪ <i>Client : « Oui et alors ? »</i></li> <li>▪ <i>Mme Michu habite bien ici ?</i></li> <li>▪ <i>Client : « Oui pourquoi, vous voulez la voir »</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Importance de la présentation. Préférez « le technicien ENEDIS, le distributeur d'énergie ou électricité». (l'agent n'est pas l'entreprise, il représente l'entreprise).</i></li> <li>▪ <i>En cas de mécontentement du client contre l'entreprise, cela permet une mise à distance pour le technicien : le client est mécontent contre l'entreprise mais pas contre le technicien.</i></li> <li>▪ <i>Il vérifie qu'il est chez la bonne personne</i></li> <li>▪ <i>Le technicien reste calme. Il ne répond pas à la provocation.</i></li> <li>▪ <i>S'affirme</i></li> <li>▪ <i>Questionne pour vérifier que la réalité est en conformité avec l'information qu'il a sur le contrat</i></li> <li>▪ <i>Il reste professionnel, centré sur son objectif</i></li> <li>▪ <i>L'agent ENEDIS semble un peu tendu face à ce client désagréable</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Il présente l'intervention : « Je suis là, à la demande de votre fournisseur pour une facture non réglée » « D'après votre fournisseur, vous devez la somme de 640 euros ... »</i></li> <li>▪ <i>Il a une mimique qui semble dire « oui quand même »</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Choisir ses mots positivement, sans jamais accuser le client. Se centrer sur les faits :</i></li> <li>- <i>Le technicien ne sait pas si le client n'a pas réglé</i></li> <li>- <i>Préférez : « Votre fournisseur nous indique qu'il n'a pas reçu le règlement de votre facture d'un montant de ... »</i></li> <li>▪ <i>Prendre conscience de sa communication non verbale</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Client : « oui mais on vous avait appelé l'autre jour et</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Etre centré et à l'écoute du client .</i></li> </ul>

<p><i>pourtant, vous nous aviez dit que c'était bon »</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réponse du technicien : <i>« ce n'est pas notre service que vous avez dû appeler mais plutôt votre fournisseur, ce qui n'a pas annulé l'intervention. »</i></li> <li>▪ Client : <i>« enfin, vous avez quelque chose qui me prouve ce que vous dites, vous l'avez là ma facture ? »</i></li> <li>▪ Technicien : <i>« Non mais vous vous devez en avoir certainement une et votre fournisseur a dû vous envoyer des courriers »</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le client donne une information, savoir l'utiliser. Rebondir par du questionnement pour avoir des précisions.</li> <li>▪ Bonne explication. Le technicien aurait pu questionner pour savoir quel interlocuteur le client avait eu au téléphone et les teneurs de l'échange.</li> <li>▪ Le technicien garde un ton calme, il ne rentre pas dans le jeu du client</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La client dit : <i>« oui, mais c'est la première fois que je ne paie pas, vous ne perdez pas de temps ! »</i></li> <li>▪ Le technicien répond : <i>« je comprends et si vous avez un chèque, je peux accepter le règlement »</i></li> <li>▪ Le client : <i>« je n'ai pas de chéquier, je peux vous payer en liquide »</i></li> <li>▪ Le technicien : <i>« je ne suis pas autorisé à prendre du liquide et propose d'installer un dispositif de limiteur de puissance en attendant que vous régularisiez votre situation auprès de votre fournisseur ».</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'agent ne répond pas à la provocation, il fait preuve d'empathie et reste centré sur son entretien</li> <li>▪ Il s'appuie sur la règle</li> <li>▪ Proposer les différentes possibilités de paiement au client avant de proposer un limiteur de puissance ::             <ul style="list-style-type: none"> <li>- le TIP avec relevé d'identité bancaire</li> <li>- paiement par CB sur internet</li> <li>- mandat si le technicien a la possibilité de repasser</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>« Je vous propose d'installer un dispositif limiteur de puissance, le temps que vous régularisiez la situation avec votre fournisseur ». « ça évite la coupure et ça permet d'utiliser les appareils essentiels » :</i></li> <li>▪ <i>En plus de son explication, le technicien laisse une brochure au client</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le technicien annonce l'intervention à venir</li> <li>▪ Rassure le client sur le caractère ponctuel, dès régularisation</li> <li>▪ Incite à régulariser la situation avec son fournisseur</li> <li>▪ Il positive l'intervention</li> <li>▪ Donne de l'information oralement et par écrit. Il est important de se munir de brochures avant de partir.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Client : « On va faire ça, de toute façon, je ne sais pas comment je vais faire pour régler le problème... »</li> <li>▪ Le technicien : « je comprends et je vais vous remettre des brochures .... qui vous donne des informations et des conseils si vous êtes en difficulté de paiement »</li> <li>▪ Technicien :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ « je dois réaliser mon intervention, pouvez-vous couper votre disjoncteur SVP »</li> <li>○ Il réalise son intervention</li> </ul> </li> <li>▪ « Voila, c'est fait,</li> <li>▪ « le dispositif est en place et si la consommation dépasse le seuil indiqué sur la brochure ..... »</li> <li>▪ «Un conseil : contactez sans tarder votre fournisseur....dès que ce sera régularisé, on reviendra vous mettre la puissance initiale ...»</li> <li>▪ Le client : « On vous doit plus que la lumière mais maintenant c'est nous qui sommes dans la galère... »</li> <li>▪ Technicien : « je comprends la difficulté que cela vous apporte, maintenant avec le dispositif mis en place vous aurez de l'électricité, moins qu'avant mais vous aurez de l'électricité.... »</li> <li>▪ Au revoir, Monsieur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empathie, répond au besoin pressenti du client</li> <li>▪ Laisse une brochure explicative pour contacter les services sociaux</li> <li>▪ Reprends l'initiative du dialogue client</li> <li>▪ Informe le client de son intervention</li> <li>▪ Explique les conséquences possibles pour le client de cette intervention et comment faire pour éviter ces désagréments</li> <li>▪ Il conseille le client, il l'incite à contacter le fournisseur</li> <li>▪ Rassure sur un retour à la normal dès régularisation</li> <li>▪ Ne présente pas le risque si le client ne va pas voir son fournisseur : « Si vous ne contactez pas votre fournisseur, ce dernier pourrait nous demander de réaliser cette coupure.</li> <li>▪ Le technicien est compréhensif</li> <li>▪ Il passe de :             <ul style="list-style-type: none"> <li>« ENEDIS « entraveur » à ENEDIS « solution »</li> </ul> </li> <li>▪ Prise de congé</li> </ul>
---	---